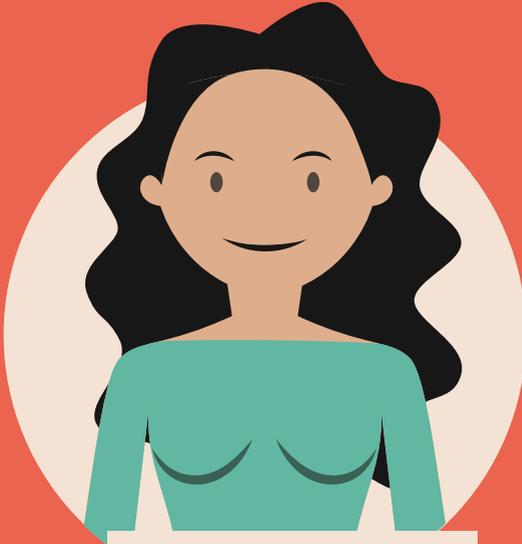


---

Usagers d'un service  
ou d'un établissement  
médico-social



# Personne qualifiée

## La personne référente pour le respect de vos droits

---

En tant qu'usager d'un service ou d'un établissement médico-social, la « **personne qualifiée** » est un référent pour vos droits. Face à un différend ou un simple questionnement, ne restez pas seul, appuyez-vous sur une **personne qualifiée** !

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou un service médico-social, l'usager ou ses représentants légaux peuvent faire appel à une **personne qualifiée** en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La **personne qualifiée** a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

## Dans quel cadre peut-on saisir une personne qualifiée ?



Par exemple, vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle :

- si vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- si vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
- si vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, etc.



La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux : services de protection des majeurs, services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial, centres d'hébergement sous statut (CHRS), centres d'hébergement déclarés (CHU), foyers de jeunes travailleurs (FJT), centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), centres provisoires d'hébergement (CPH).

## Qui sont les personnes qualifiées ?



Les personnes qualifiées sont présentes **dans chaque département**. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité. Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'Agence régionale de santé (ARS). Les personnes qualifiées ont une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elles disposent également des compétences en matière de droits sociaux.

## Comment faire appel à une personne qualifiée ?

Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée dans votre établissement. Consultez cette liste, choisissez librement l'une d'entre elles et adressez une demande de recours par courrier postal à la Préfecture :

DDETS du Puy-de-Dôme  
Dispositif Personne Qualifiée  
Cité administrative – 2 rue Pélissier  
63034 Clermont-Ferrand cedex 1

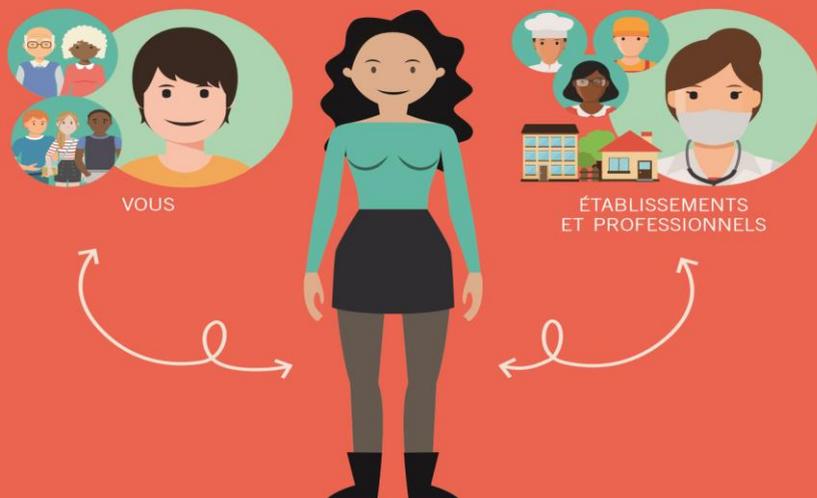
*N'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées (postales et téléphoniques) afin qu'une réponse vous soit transmise.*



## Et après ?

La personne qualifiée prendra contact avec vous pour convenir des modalités de rencontre. Un premier échange vous permettra de lui expliquer votre situation. Elle contactera ensuite l'établissement ou

le service pour en discuter. Puis, elle vous fera part de son entretien avec l'établissement ou le service et vous apportera une réponse pertinente et adéquate à votre demande.



DDETS du Puy-de-Dôme  
Cité administrative 2 rue Pélissier  
63034 Clermont-Ferrand cedex 1  
[www.puy-de-dome.gouv.fr](http://www.puy-de-dome.gouv.fr)



PRÉFET  
DU PUY-DE-DÔME